

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis bahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil presentase yang telah diolah menerangkan bahwa masyarakat menilai puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak klinik Talang Kelapa Palembang berdasarkan dengan lima dimensi kualitas layanan jasa yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*) mendapatkan persentase sebesar 78% yang tergolong “kuat”, Keandalan (*Realibility*) sebesar 78% yang tergolong “kuat”, Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 80% yang tergolong “kuat”, Jaminan (*Assurance*) sebesar 80% yang tergolong “kuat”, dan Empati (*Emphaty*) sebesar 78% yang tergolong “kuat”.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Klinik Talang Kelapa Palembang harus mempertahankan kualitas layanan jasa yang sudah ada dan sudah dinilai oleh masyarakat melalui kuesioner dengan cara tetap memberikan sikap ramah dan murah senyum, menanyakan dengan baik keluhan yang diderita oleh pasien dan tidak membedakan status sosial. Hal ini akan membuat pasien merasa nyaman saat berobat di Klinik Talang Kelapa Palembang. Klinik Talang Kelapa Palembang perlu melakukan perbaikan terhadap dimensi yang memiliki persentase terendah yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Realibility*), dan Empati (*Emphaty*). Pada Bukti Langsung (*Tangibles*) perlu melakukan perbaikan dengan cara memperluas lahan parkir yang disediakan untuk pasien berobat agar pasien merasa nyaman dalam memarkirkan kendaraannya, Keandalan (*Realibility*) perlu melakukan perbaikan dengan

cara semua karyawan dapat meningkatkan lagi pengetahuan mengenai bidang kesehatan agar dapat memberikan jawaban yang baik kepada pasien, dan Empati (*Empathy*) melakukan perbaikan dengan cara lebih menunjukkan kepedulian kepada pasien contohnya seperti memberikan rekomendasi dan informasi obat yang baik untuk pasien apabila pasien merasa bingung untuk memilih obat mana yang lebih baik.